

ABSTRAK

GILANG STARENGGA. Pengaruh Citra Terhadap Loyalitas Dengan Di Mediasi Kepuasan Yang Di Moderasi Oleh Elaborasai Pada RM.SOTO MONJALI Di Kecamatan Gamping Sleman (Dibimbing oleh Dr.Haddy suprpto,MS dan Dra. Triani Pujiastuti, MP. MM)

Persaingan antar perusahaan saat ini semakin kompetitif. Perusahaan berlomba-lomba dalam hal menciptakan dan mempertahankan konsumen yang loyal. Persaingan-persaingan perusahaan untuk merebut konsumen tidak lagi terbatas pada atribut fungsional produk, seperti kegunaan suatu produk, melainkan sudah dikaitkan dengan kualitas produk yang mampu memberikan citra khusus pada pemakainya, rasa percaya dan kepuasan konsumen itu sendiri.

Tujuan Penelitian : Untuk menganalisis apakah Citra RM. "Soto Monjali" berpengaruh positif langsung terhadap loyalitas konsumen.

Untuk menganalisis apakah elaborasi memoderasi pengaruh kepuasan terhadap loyalitas.

Untuk menganalisis apakah citra berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan.

Manfaat Penelitian : Bagi perusahaan diharapkan secara praktis dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan dalam mempertimbangkan strategi khususnya tentang citra, loyalitas dan kepuasan pelanggan.

Bagi penulis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang pemasaran khususnya tentang citra, kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Bagi pembaca penelitian ini diharapkan untuk memberikan referensi untuk melakukan penelitian berikutnya.

Ditemukan bahwa Citra secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan RM. "Soto Monjali", dengan koefisien *path* sebesar 0,344 (positif). Ini berarti bahwa bila Citra meningkat maka dapat diramalkan loyalitas pelanggan akan meningkat pula dan sebaliknya menurunnya Citra akan menurunkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: CITRA, LOYALITAS,KEPUASAN,DAN ELABORASI